

Covid-19 e gestione dello stress lavoro-correlato negli operatori sanitari

Date : 13 Ottobre 2020



Fra i diversi riflessi drammatici del COVID-19 vi è certamente la sua incidenza sulla salute e sulla vita dei lavoratori che lavorano in strutture sanitarie o centri per la salute.

L'emergenza sanitaria correlata alla diffusione del virus ha impresso nelle aziende - e per tutti i lavoratori - un cambiamento rapido della propria cultura organizzativa, con l'introduzione di condizioni nuove e vincolanti a tutela della salute e della sicurezza.

Ogni tipo di cambiamento comporta una dose di ansia, intrinseca alla rottura momentanea dell'equilibrio esistente. Spesso si tende a procrastinare proprio per paura di abbandonare le rassicuranti situazioni che conosciamo, i contesti prevedibili e le azioni abitudinarie di lavoro.

Sentirsi stressati è un'esperienza che probabilmente stanno vivendo molte persone; è normale sentirsi così nella situazione attuale. Il settore sanitario è caratterizzato dalla presenza di **fattori di rischio psicosociale** strettamente legati all'organizzazione lavorativa, alla sicurezza e alla salute degli operatori: dalla necessità di essere sempre lucidi e operativi, al confronto quotidiano con situazioni di estrema sofferenza umana.

In questo particolare momento di pandemia, per la gestione dell'ansia, è importante: selezionare le fonti da cui prendiamo le informazioni, che andrebbero consultate non più di due volte al giorno; proteggere il nostro spazio personale, il privato e i momenti di solitudine, anche se viviamo con altre persone o con la nostra famiglia; riempire il tempo libero con attività in grado di assorbire la nostra attenzione e, quindi, di distrarci per buona parte del tempo; mantenere un dialogo interiore onesto e sincero con noi stessi al fine di distinguere e riconoscere le nostre emozioni e reazioni; capire se preferiamo momenti di condivisione e compagnia, anche online, o se piuttosto stiamo meglio da soli.

Accettare e comprendere che il cambiamento, in questo momento, è necessario anche se deprimente, destabilizzante e ansiogeno.

Oggi più che mai non possiamo sapere se finita l'emergenza torneremo esattamente come prima, sia a livello personale che rispetto alle abitudini e ai comportamenti sul lavoro.

In questi contesti a massiccia domanda assistenziale, l'impegno professionale degli operatori

direttamente coinvolti nell'emergenza è tale da non lasciare spazio all'elaborazione di una risposta psicologica o alla formulazione di una richiesta d'aiuto.

Per questo è fondamentale che il datore di lavoro faciliti questo processo, ad esempio attraverso azioni utili ad alleviare lo stato psicologico dell'operatore.

Il documento pubblicato dall'ISS, dal titolo *"Indicazioni per la gestione dello stress lavoro-correlato negli operatori sanitari nel contesto COVID"* ha messo in luce numerosi **fattori stressanti secondari alla pandemia da COVID-19**, fra cui:

- esposizione al rischio biologico;
- difficoltà iniziale nel reperimento dei dispositivi di protezione individuale;
- carico di lavoro eccessivo e mancanza di riposi;
- gestione di pazienti complessi;
- assenza di cure che avessero un'efficacia dimostrata;
- discrepanza tra bisogni dei pazienti e le risorse a disposizione;
- sentimenti di vulnerabilità o perdita di controllo;
- preoccupazione per la propria salute e paura di diffondere l'infezione ai propri familiari;
- mancanza di contatto con le famiglie;
- difficoltà a condividere con la propria famiglia le emozioni connesse al lavoro;
- preoccupazione per l'improvvisa interruzione delle relazioni con i figli;
- elevata responsabilità;
- carico delle aspettative;
- paura di non fare abbastanza e rabbia verso l'organizzazione.

A rendere ancor più complessa la gestione della situazione è stato il fatto di aver dovuto cooptare operatori provenienti da altre unità operative, che si sono trovati ad **agire in ambiti clinici molto diversi dai propri**.

La letteratura scientifica dedicata allo stress lavoro-correlato ha ampiamente confermato come il settore sanitario sia di per sé caratterizzato dalla presenza di fattori di rischio psicosociale strettamente legati all'organizzazione lavorativa, alla sicurezza e alla salute degli operatori: turni, reperibilità, gestione di emergenze/urgenze, croniche carenze di personale; potenziale rischio di episodi di aggressione verbale e/o fisica.

Fattori che in questo momento di emergenza sono grandemente amplificati, a partire da quelli relativi alla sicurezza degli operatori, cioè alle misure di prevenzione e protezione.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ricorda che il primo passo per tutelare la salute del personale sanitario durante un'epidemia è l'attuazione di tutte le misure necessarie a proteggerne la **sicurezza occupazionale**.

Il datore di lavoro e i dirigenti delle strutture sanitarie devono garantire l'adozione delle misure preventive e protettive necessarie rendendo disponibili forniture adeguate dei dispositivi di protezione individuale in quantità sufficiente per gli operatori sanitari o altro personale che si occupa di pazienti sospetti o confermati, consultando gli operatori sanitari sugli aspetti della

sicurezza e della salute sul lavoro nella propria attività quotidiana.

Va inoltre considerato che nel corso di un'epidemia, anche quando le misure preventive e protettive siano adeguate, il personale sanitario resta esposto a un alto livello di stress psicologico, oltre che fisico: timore di contrarre l'infezione e di trasmetterla ai propri familiari, elevata mortalità, sofferenza per la perdita di pazienti e colleghi, separazione spesso prolungata dalla famiglia, cambiamenti nelle pratiche e procedure di lavoro, necessità di fornire un maggiore supporto emotivo ai pazienti in isolamento, fatica fisica legata all'utilizzo dei dispositivi di protezione.

La paura e la preoccupazione di contagio per sé e per i propri familiari - ancor più in presenza di figli piccoli o genitori anziani - possono condurre l'operatore sanitario a un vero e proprio auto-isolamento. Il carico di lavoro aumentato riduce anche il confronto con i colleghi; e il rapporto con i pazienti cambia radicalmente.

È frequente che emergano emozioni di rabbia, ostilità, frustrazione, senso di impotenza e che si manifestino sintomi depressivi e stati d'ansia con somatizzazioni, insonnia, aumento del consumo di caffeina e tabacco.

Studi sui rischi psicosociali dello stress tra il personale sanitario durante le epidemie di SARS ed Ebola, durante la pandemia influenzale A/H1N1 e durante la gestione dell'epidemia COVID-19 in Cina, hanno rilevato la comparsa di **sintomi associabili allo stress post-traumatico**.

Uno studio trasversale condotto in Cina su 1257 operatori sanitari impegnati nei presidi coinvolti nella gestione di pazienti con COVID-19, ha valutato la presenza di sintomi depressivi e ansiosi evidenziando che le donne, il personale infermieristico e coloro che lavorano nelle zone con maggiore concentrazione di casi (che sono più direttamente coinvolti nell'emergenza) hanno dei sintomi più intensi e possono pertanto necessitare di supporto o di interventi psicologici.

Il 6 marzo 2020 l'OMS ha diffuso un documento contenente alcune raccomandazioni per favorire la gestione dello stress associato all'emergenza sanitaria globale da COVID-19, che contiene alcuni messaggi rivolti agli operatori sanitari.

Riporto, di seguito, alcune utili indicazioni pratiche tratte dall'analisi della letteratura sulla prevenzione dello stress emotivo degli operatori sanitari legato alla situazione di emergenza da COVID-19.

Indicazioni per le Aziende sanitarie e i dirigenti delle strutture sanitarie

- Garantire una buona comunicazione e fornire al personale aggiornamenti puntuali su ciò che sta accadendo. Questo può contribuire a mitigare le preoccupazioni degli operatori legate all'incertezza e far percepire un senso di controllo;
- dare comunicazione in merito all'andamento generale delle attività lavorative e feedback positivi utili a rafforzare il valore e l'importanza del ruolo svolto;
- promuovere il senso di appartenenza ed il lavoro di squadra. Se possibile affidare le

attività almeno a nuclei di due colleghi così da essere responsabili della sicurezza personale l'uno dell'altro e sostenendosi nella capacità di affrontare circostanze avverse;

- organizzare il lavoro dei propri operatori con particolare attenzione al monte ore ed all'effettivo svolgimento delle pause;
- monitorare regolarmente e in modo supportivo il benessere del personale e promuovere un ambiente in cui gli operatori si sentano a loro agio nel comunicare se il loro stato psicologico peggiora;
- facilitare l'accesso ai servizi di supporto psicologico, assicurandosi che il personale sia a conoscenza di come e dove accedervi, incluso il supporto telefonico o altre opzioni di servizio a distanza, se disponibili.

In contesti a massiccia domanda assistenziale è fondamentale che il datore di lavoro faciliti questo processo. Numerose aziende sanitarie hanno già fatto passi concreti in questa direzione rendendo disponibile un servizio di **supporto psicologico** telefonico o via skype, o attivando veri e propri consultori specialistici di salute mentale dedicati al sostegno dei professionisti sanitari coinvolti nell'emergenza (AUSL Romagna, Azienda Sanitaria di Trento, Azienda Ospedaliera Universitaria Pisana, ASLTO3, ASL di Viterbo, ASL Umbria 2 per citarne solo alcune) e promuovendo la comunicazione tra operatori sanitari e cittadini tramite il web.

Indicazioni per gli operatori sanitari

- Organizzare, per quanto possibile, il lavoro mantenendo un monte ore ragionevole e facendo delle pause. Durante la fase acuta dell'emergenza è fondamentale garantirsi degli spazi di tregua per riposare e riflettere sull'esperienza che si sta vivendo;
- utilizzare strategie individuali di gestione delle difficoltà (*coping*) rivelatesi efficaci in altri contesti può aiutare a superare anche una situazione completamente nuova e senza precedenti come l'attuale emergenza da COVID-19;
- confrontarsi con i colleghi è fondamentale sia per coordinare le attività, sia per condividere la percezione personale e trovare un supporto reciproco, rispettando i diversi modi di reagire alla situazione critica. Esplicitare un riconoscimento professionale nei confronti di un collega può rafforzare la motivazione e moderare lo stress;
- cercare di mantenere stili di vita salutari, mangiando e idratandosi a sufficienza e in modo sano per essere in condizioni di affrontare la pressione che inevitabilmente viene accumulata. Ridurre l'assunzione di caffeina, nicotina e alcol. Concedersi sonno e riposo adeguati a ricaricarsi, svolgere regolarmente un po' di esercizio fisico;
- la pressione, lo stress e i sentimenti associati possono far emergere sensazioni di impotenza e inadeguatezza verso il proprio lavoro. È importante, quindi, riconoscere ciò che si è effettivamente in grado di fare per aiutare gli altri, valorizzando anche i piccoli risultati positivi; riflettere su ciò che è andato bene e accettare ciò che non è andato secondo le aspettative, riconoscendo i limiti legati alle circostanze. È anche importante stare in contatto con gli stati d'animo personali, essere consapevoli del carico emotivo, imparando a riconoscere sintomi fisici e psicologici secondari allo stress. Prendersi cura di sé e incoraggiare i colleghi a farlo è il modo migliore per continuare a essere disponibili con i pazienti;
- rimanere in contatto con gli amici, la famiglia o altre persone di cui ci si fida per parlare e

ricevere sostegno emotivo, anche a distanza.

Gli operatori sanitari coinvolti nella gestione dell'emergenza Covid19, impegnati sia in *setting* clinici che di comunità, sono i pilastri su cui si fonda la risposta all'epidemia da SARS-CoV-2. È quindi fondamentale investire quanto più possibile per proteggerne la salute fisica e mentale. Implementare le risorse di supporto psicologico per sostenere gli operatori che quotidianamente si confrontano con l'emergenza, garantendole anche nel periodo successivo all'emergenza pandemica, può inoltre contribuire a potenziare le abilità di adattamento e a promuovere l'*empowerment* personale.

Articolo a cura di **Bartolomeo Dragano**